

INTISARI

Penelitian ini mengambil obyek pada Penjahit Wasis Style Sidoarjo. Alasan pemilihan obyek penelitian tersebut didasarkan karena adanya penurunan jumlah pelanggan Wasis Style Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, produk, dan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Wasis Style.

Populasi dalam penelitian ini diperoleh menggunakan metode *nonprobability sampling* dan *purposive sampling* dengan menyebarkan data kuesioner kepada responden yaitu konsumen yang memakai jasa Wasis Style Sidoarjo sebanyak 50 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS 2.0 (*Statistical Product and Service Solutions*).

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel harga, produk, dan pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Wasis Style Sidoarjo. Berdasarkan hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial, variabel yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan Wasis Style Sidoarjo adalah pelayanan.

Bagi Wasis Style Sidoarjo supaya dapat mempertahankan dan menambah loyalitas pelanggan diharapkan lebih meningkatkan pelayanan yang ada.

Kata Kunci: Harga, Produk, Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.



ABSTRACT

The object of this research is the Wasis Style Taylor Sidoarjo. The background of the selection of this research is based on the decline of the numbers of customers of Wasis Style Taylor Sidoarjo. The purpose of the research is to find out the influence of price, product, and service to the customer loyalty of Wasis Style Taylor Sidoarjo.

The population in this research has been obtained by using nonprobability sampling method which has been done by using purposive sampling and by issuing questionnaires to the 50 respondents who are the consumers who ever used the services of Wasis Style Taylor Sidoarjo. The analysis methods has been done by using multiple linear regressions and the SPSS 2.0 (Statistical Product and Service Solutions).

The result of the test shows that price, product, and service give positive and significant influence to the customer loyalty of Wasis Style Taylor Sidoarjo. Based on the result of Partial Determination Coefficient Test, that service is variable which gives dominant influence to the customer loyalty of Wasis Style Taylor Sidoarjo.

In order to keep and to increase the customer loyalty, it is recommended to the Wasis Style Taylor Sidoarjo to improve the existing services.

Keywords: price, product, service, customer loyalty.

